

POLITICA PER LA QUALITÀ

Trentino Digitale S.p.A., Società ICT in house, è il braccio operativo della Provincia autonoma di Trento e degli Enti locali del territorio per la trasformazione digitale del sistema Trentino.

La Società gestisce le reti di telecomunicazione provinciali in fibra ottica e radio, comprese le reti per l'emergenza, i data center e l'evoluzione verso il cloud, oltre a realizzare e gestire software e applicazioni, anche innovativi, per la digitalizzazione del territorio trentino.

Le attività di Trentino Digitale includono anche la sicurezza informatica e il supporto alle strategie della Provincia autonoma di Trento per la diffusione della banda ultra larga nel Trentino.

Trentino Digitale è dotata di **Sistemi di Gestione per la qualità (SGQ)**, per la gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), per la gestione della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (SGSL) e per la gestione dell'Ambiente e dell'Energia (SGAE) secondo norme internazionali.

Trentino Digitale definisce e adotta una **Politica per la Qualità** adeguata alle proprie esigenze costituita dai principi, dalle linee guida e dagli obiettivi generali descritti nel seguito e riesamina periodicamente il Sistema di Gestione della qualità attraverso il Comitato Qualità appositamente nominato.

La presente Politica comprende anche principi, linee guida e obiettivi riferiti alla progettazione, realizzazione, gestione ed erogazione di servizi di data center e cloud ricompresi nel campo di applicazione del Sistema di Gestione dell'Ambiente e dell'Energia.

Principi

- P1. Lo sviluppo delle **infrastrutture digitali, delle reti di telecomunicazione e l'erogazione di servizi digitali** focalizzati sulle esigenze degli Enti / Clienti abilitano la trasformazione digitale della pubblica amministrazione locale, ne migliorano il rapporto con i cittadini e le imprese.
- P2. Le **persone**, con le loro competenze ed esperienze professionali, costituiscono il patrimonio di Trentino Digitale e gli obiettivi aziendali sono raggiunti mediante l'integrazione organizzativa del lavoro dei singoli.
- P3. Il **miglioramento continuo** dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali esige, da parte dei singoli e della organizzazione, una costante capacità e volontà di apprendere, ivi compresa la capacità di imparare dagli errori commessi.
- P4. L'ottimale utilizzo di beni e servizi acquisiti dal **mercato** e la **proficua collaborazione con i propri fornitori** consente di incrementare la creazione di valore per i fruitori dei propri servizi.
- P5. La gestione razionale e sostenibile delle risorse naturali e dell'energia collegate alla progettazione, realizzazione, gestione ed erogazione di servizi di data center e cloud, consente di valorizzarne l'impiego riducendone gli sprechi e gli effetti inquinanti, in linea con la condizione di uno sviluppo economico ed ambientale sostenibile.

Linee guida

- L1. La continua attenzione all'individuazione e alla **comprensione delle esigenze e delle aspettative dei propri clienti e utenti**, alla proposizione di soluzioni innovative sia tecnologiche che di processo, deve caratterizzare la fornitura dei servizi. Il costante monitoraggio e la misura della soddisfazione dei clienti è indispensabile per il miglioramento continuo dei servizi erogati.
- L2. Lo sviluppo del territorio passa anche per la messa a disposizione delle infrastrutture fisiche, a condizioni "eque, trasparenti e non discriminatorie", agli **Operatori TLC** in grado di soddisfare le esigenze di connettività e banda delle imprese e dei cittadini.
- L3. I **metodi di organizzazione del lavoro devono orientarsi alla valorizzazione del capitale umano**, incoraggiare la creatività e lo spirito di iniziativa dei singoli, stimolare il lavoro di gruppo e la formazione di reti, formali e informali, con l'attenzione ad adottare orientamenti e politiche facilitanti la conciliazione famiglia - lavoro. La motivazione dei singoli è una condizione indispensabile per l'accrescimento della qualità dei servizi.
- L4. La **condivisione degli obiettivi aziendali** e la reciproca fiducia debbono improntare lo svolgimento di tutte le attività aziendali. La flessibilità, individuale e organizzativa, costituisce un elemento fondamentale per la competitività dell'impresa.
- L5. Il **miglioramento continuo** dell'efficacia ed efficienza dei processi deve tendere a raggiungere la soddisfazione del cliente e dell'utente finale coniugando semplificazione operativa e contenimento dell'impiego di risorse umane e materiali.
- L6. Il **controllo del processo, volto alla correzione sistematica dei difetti** rilevati ed alla prevenzione dei potenziali problemi inerenti la qualità dei servizi erogati e dei processi di produzione, deve divenire parte integrante del nostro lavoro quotidiano.
- L7. I rapporti di collaborazione con i fornitori devono essere improntati a **criteri di trasparenza, concorrenzialità, parità di trattamento e non discriminazione, tracciabilità** nel rispetto della normativa vigente e nel contempo sviluppare il miglioramento delle capacità reciproche di realizzare nuove soluzioni e servizi nel rispetto dei propri ruoli.
- L8. La progettazione delle infrastrutture e la progettazione, realizzazione, gestione ed erogazione di servizi di data center e cloud deve considerare la necessità e di **prevenire, mitigare e minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente** generati dai processi lavorativi e dalle strutture stesse, non solo in condizioni normali ma anche in condizioni anomale e di emergenza.

Obiettivi

L'Azienda concretizza il proprio impegno attraverso la definizione di specifici e concreti obiettivi annuali per la qualità, l'ambiente e l'energia, congruenti con i seguenti obiettivi generali:

- O1. il **miglioramento dell'efficienza dei servizi digitali** anche attraverso lo sviluppo di iniziative atte a ridurre i tempi complessivi di realizzazione dei progetti e/o di allestimento dei servizi, il presidio della cybersecurity delle informazioni gestite ed il miglioramento dei livelli di servizio resi.

- 02. Il **miglioramento dell'efficacia dei servizi digitali**, anche tramite elementi di innovazione tecnologica e di processo nei progetti e nei processi di erogazione dei servizi.
- 03. L'**eliminazione del digital divide geografico** nell'accesso degli utenti ai servizi della PA e in generale all'informazione, alla socialità e all'impresa, attraverso l'interconnessione a Banda Ultra Larga del territorio in collaborazione con i soggetti istituzionali.
- 04. Lo **sviluppo di progetti e collaborazioni di sistema** che favoriscano modalità di cooperazione e di aggregazione tra i diversi enti, promuovano l'integrazione dei sistemi informativi, privilegino meccanismi di riutilizzo delle soluzioni, definiscano standard su cui orientare la convergenza delle soluzioni.;
- 05. Un costante impegno teso allo **sviluppo delle risorse umane**, anche attraverso specifiche azioni mirate a diffondere competenze e comportamenti necessari per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. In particolare, si devono sviluppare la autoconsapevolezza e la responsabilità dei singoli, sviluppare e diffondere la capacità di adottare una visione sistemica e le competenze necessarie per il dialogo e l'apprendimento organizzativo.
- 06. Il **miglioramento delle prestazioni energetiche** per la progettazione, realizzazione, gestione ed erogazione di servizi di data center e cloud. Attraverso il monitoraggio e la valutazione dei consumi energetici, la ricerca di soluzioni innovative, tecnologiche e gestionali, volte alla riduzione dei consumi energetici e degli impatti ambientali, nonché con l'acquisto di prodotti energeticamente efficienti e la progettazione di impianti, macchine ed attrezzature di lavoro che producano un miglioramento dell'efficienza energetica e una riduzione dell'impatto ambientale, considerando il consumo energetico e l'impatto ambientale come un criterio fondamentale in fase di acquisto di prodotti.

Il miglioramento passa attraverso compiti finalizzati al miglioramento continuo dell'efficienza energetica e della gestione ambientale e con l'individuazione di un Gruppo di Gestione dell'Ambiente e dell'Energia.
- 07. Il mantenimento e l'evoluzione del Sistema di Gestione **basato sulle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 50001:2018** quale presupposto per l'esercizio delle attività di Trentino Digitale in conformità alle indicazioni delle Autorità e degli Enti regolatori nazionali ed europei.

Trentino Digitale si impegna a revisionare, nel corso del riesame da parte dell'Alta direzione, la presente Politica per la Qualità al fine di assicurare che sia appropriata alle finalità dell'Azienda, comprenda un impegno costante a soddisfare i requisiti ed a migliorare con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, fornisca un quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi e per accertarne la continua idoneità.

Trentino Digitale si impegna altresì a diffonderne la conoscenza all'interno della propria organizzazione e si assicura che tutto il personale ne comprenda i contenuti e si impegni a rispettarli.

|
TRENTINO DIGITALE SpA
Ing. Kussai Shahin
| Il Direttore Generale